Een gesprek opnemen (alleen Uitgebreid en Premium).

Als dat is ingeschakeld door de beheerder, kunt u elk gesprek opnemen dat u op uw IP-telefoon ontvangt. U kunt de opnamen die u maakt niet beluisteren, dat kan alleen een supervisor.

Als u het opnemen van een gesprek wilt starten, drukt u tijdens een actief gesprek op de softtoets **Optie**. Selecteer **Opname starten** in het menu Opties. Op de statusregel van uw scherm wordt nu 'Opn' weergegeven.

Als u het opnemen van een gesprek wilt stoppen, drukt u op de softtoets **Optie** en selecteert u **Opname stoppen** in het menu Opties.

Melding bij volgen/opnemen

Wanneer de supervisor uw gesprekken volgt of opneemt, kunt u daarvan een melding ontvangen of niet, afhankelijk van hoe het systeem is ingesteld.

Indien het geven van meldingen is ingeschakeld en uw supervisor uw gesprek volgt en/of opneemt, wordt een van de volgende mededelingen weergegeven op de statusregel:

- Opn (opnemen)
- Volg (volgen)
- Opn/Volg (opnemen en volgen)

4 Afmelden

U kunt zich alleen afmelden vanuit de agentstatus Niet gereed.

Als u zich wilt afmelden, zorgt u dat u in de status Niet gereed bent en drukt u vervolgens op de softtoets **Status** en selecteert u **Afmelden** in het menu.

U bent nu afgemeld bij de ACD.

Hoofdkantoor in Amerika
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
VS
http://www.cisco.com
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

Cisco, Cisco Systems en het Cisco Systems-logo zijn geregistreerde handelsmerken of handelsmerken van Cisco Systems, Inc. en/of dochterondernemingen in de Verenigde Staten en bepaalde andere landen. Alle overige handelsmerken die in dit document of deze website worden genoemd, zijn eigendom van hun respectieve eigenaren. Het gebruik van het woord partner impliceert geen partnerrelatie tussen Cisco en enig ander bedrijf. (0610R)

© 2007 Cisco Systems, Inc. Alle rechten voorbehouden.

Gedrukt in de VS op hergebruikt papier met 10% post-consument gerecycleerd papierafval.

HANDLEIDING VOOR SNEL STARTEN

Cisco IP Phone Agent

Cisco Unified Contact Center Enterprise versie 7.2

1 Aanmelden
2 Scherm IP Phone Agent
3 Algemene taken
4 Afmelden

1 Aanmelden

Aanmelden is de enige taak in IP Phone Agent waarbij u gegevens moet invoeren.

Stap 1 Druk op de knop **Services** op uw IP-telefoon om het menu Services weer te geven.

Stap 2 Kies de service **IP Phone Agent** in het menu (de servicenaam is afhankelijk van de instellingen van uw systeembeheerder). Het scherm Agent aanmelden verschijnt.

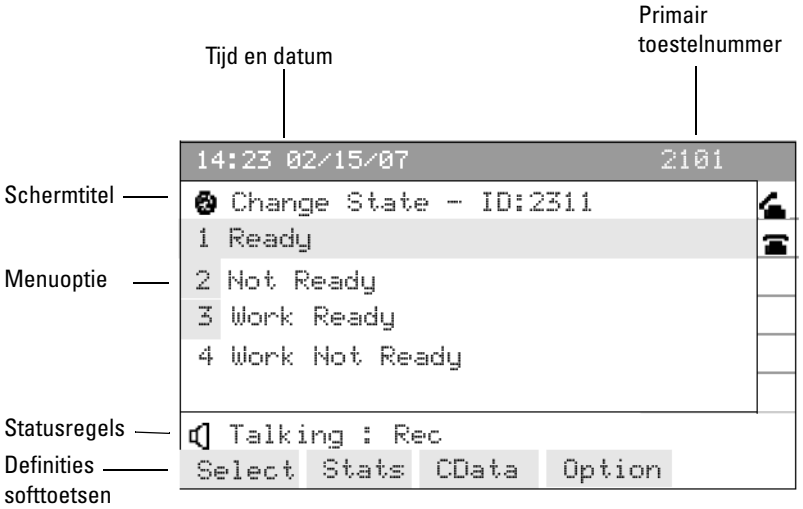
Stap 3 Voer uw agent-id (of uw agentnaam, als Naam wordt weergegeven in plaats van Id), uw wachtwoord en uw toestelnummer in de juiste velden in.

Gebruik de scrolltoets om van veld naar veld te gaan. Als u een fout maakt, kunt u via de softtoets << de ingevoerde gegevens met één teken tegelijk wissen.

Opmerking Het aanmeldingsscherm van IP Phone Agent kan zijn geconfigureerd om zowel letters als cijfers te accepteren. Wanneer u een cijfertoets indrukt, wordt een menu weergegeven met dat cijfer en de daarbij behorende letters. (Als u bijvoorbeeld de 4 indrukt, wordt een menu weergegeven met g, h, i, 4, G, H en I.) Druk herhaaldelijk op de cijfertoets tot het gewenste teken is gemarkeerd. Wanneer u stopt met indrukken van de toets, wordt uw keuze in het veld weergegeven.

Stap 4 Druk op de softtoets **Indienen** om u aan te melden bij de ACD. U krijgt automatisch de agentstatus Niet gereed.

2 Scherm IP Phone Agent



3 Algemene taken

Agentstatus wijzigen

Wijzig de agentstatus door op de softtoets **Status** te drukken en de juiste status te selecteren in het scherm Status wijzigen. In het menu worden alleen de statussen weergegeven die vanuit uw huidige status beschikbaar zijn. Uw huidige agentstatus wordt altijd aangegeven op de onderste regel van het scherm.

Als u de agentstatus wilt wijzigen tijdens een gesprek, drukt u eerst op de softtoets **Status** en vervolgens vanuit het scherm Vaardigheidstatistieken op de softtoets **Status**.

Opmerking Wanneer u de agentstatus wijzigt terwijl u in gesprek bent, wordt de agentstatus op het scherm niet gewijzigd. Op het scherm wordt nog steeds Spreken weergegeven als uw status. Zodra u het gesprek hebt voltooid, wordt de nieuwe status weergegeven.

Een oorzaakcode invoeren

Telkens wanneer u overgaat naar de status Niet gereed of Afmelden, kunt u worden gevraagd een oorzaakcode in te voeren. Deze codes worden door de beheerder ingesteld.

Als u een oorzaakcode wilt invoeren, kiest u de juiste oorzaakcode in het menu.

Afrondingsgegevens invoeren

Telkens wanneer u overgaat naar de status Werk gereed of Werk niet gereed, kunt u worden gevraagd om afrondingsgegevens in te voeren. De beschrijvingen van afrondingsgegevens worden door de beheerder ingesteld.

Als u afrondingsgegevens wilt invoeren, kiest u de juiste beschrijving van de afrondingsgegevens in het menu.

Vaardigheidsstatistieken weergeven

Wanneer u bent aangemeld bij IP Phone Agent zijn er vaardigheidsstatistieken beschikbaar voor weergave. De weergegeven vaardigheidsstatistieken worden door de beheerder ingesteld.

Als u vaardigheidstatistieken wilt weergeven, drukt u op de softtoets **Stats**.

Bellergegevens weergeven

Bellergegevens worden weergegeven wanneer een gesprek binnenkomt op uw telefoon en tijdens het gesprek. Welk type gegevens op het scherm Bellergegevens wordt weergegeven, wordt door de beheerder bepaald.

Als u bellergegevens wilt weergeven, drukt u op de softtoets **BGeg**.